



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FATECS

CURSO: ADMINISTRAÇÃO

ÁREA: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO AUXÍLIO À GESTÃO DO GRUPO ALFA DE RESTAURANTES

RODRIGO DOS SANTOS BINDES

RA 2035148-5

Brasília-DF

2012

RODRIGO DOS SANTOS BINDES

**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO AUXÍLIO
À GESTÃO DO GRUPO ALFA DE RESTAURANTES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como um dos requisitos para a conclusão do
Curso de Administração de Empresas do
Centro Universitário de Brasília – UNICEUB.

Orientador: Prof. Roberto Paldês.

Brasília-DF

2012

RODRIGO DOS SANTOS BINDES

**A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO AUXÍLIO
À GESTÃO DO GRUPO ALFA DE RESTAURANTES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como um dos requisitos para a conclusão do
Curso de Administração de Empresas do Centro Universitário de Brasília – UNICEUB.

Banca Examinadora:

Prof. Roberto Paldês
Orientador

Prof(a).
Examinador(a)

Prof(a).
Examinador(a)

Brasília-DF, ____ de Maio de 2012.

*" Nunca diga às pessoas como fazer as coisas.
Diga-lhes o que deve ser feito
e elas surpreenderão você com sua engenhosidade."*

George Patton

RESUMO

As organizações estão se transformando e isso requer estratégias de negócios que aumentem sua competitividade, assim, o emprego da tecnologia da informação atrai novas maneiras de administração e também tipos diferenciados de gestores, os quais superam os tradicionais. Este estudo tem como foco dissertar sobre a importância da tecnologia da informação na gestão de restaurantes, especialmente de um grupo aqui designado de Alfa. Para isso, buscou-se fundamentação teórica no sentido de esclarecer como é o funcionamento do departamento da tecnologia da informação em uma empresa e qual a relevância da gestão de TI nas operações empresariais. Desse modo, o objetivo geral foi identificar qual a contribuição da tecnologia da informação na gestão de restaurantes do Grupo Alfa e de que maneira ela auxilia na gestão dos mesmos. Avaliou-se que a tecnologia da informação é um fator imprescindível na gestão dessas empresas, uma vez que possibilita um atendimento de grande qualidade. A metodologia empregada foi a do tipo qualitativa e quantitativa. Como resultado teve-se uma observação sistemática que confirmou as vantagens de se empregar a TI na gestão dos restaurantes, uma vez que aprimora o atendimento, oferece maior praticidade em relação às informações, maior acesso a estas e mais segurança e excelência no empreendimento.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Gestão de Restaurantes. Grupo Alfa. Importância. Excelência no Empreendimento.

ABSTRACT

Organizations are changing and this requires business strategies that increase their competitiveness, thus the use of information technology attracts new ways of administration and also different types of managers, which exceed the traditional. This study focuses on the discourse on the importance of information technology in the management of restaurants, especially a group here called Alpha. For this, we sought theoretical work to clarify how the functioning of the department of information technology in a company and what the relevance of IT management in business operations. Thus, the overall goal was to identify the contribution of information technology in the management of Alfa Group's restaurants and how it helps in their management. It was evaluated that information technology is an essential factor in the management of these companies, since it allows a high quality service. The methodology employed was a qualitative and quantitative. As a result had become a systematic observation confirmed the advantages of using IT in the management of restaurants, since that improves customer service, offers more convenience in relation to information, greater access to these and more safety and excellence in entrepreneurship.

Keywords: Information Technology. Management Guide. Alfa Group. Importance. Excellence in Enterprise.

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação, por serem autoras de elementos como captação, armazenamento, tratamento e disseminação da informação, têm sido empregadas com muita força em negócios, onde os meios de informação têm muita importância, como nas organizações e departamentos dentro daquelas em que o negócio esteja relacionado à pesquisa e ao crescimento (NEVES & SANTOS, 2005).

Os sistemas de informação possibilitam monitorar toda a empresa, desde o departamento de produção até os de finanças, armazenando e processando todos os acontecimentos e distribuindo a informação de modo claro e objetivo, em tempo real. Ao empregar uma TI, o objetivo é aprimorar os processos de negócios (MENDES & ESCRIVÃO FILHO, 2002).

Esse trabalho tem por pressuposto pesquisar e dissertar sobre a Tecnologia da Informação na gestão de restaurantes, tendo por foco um grupo de restaurantes, aqui designado como Grupo Alfa. Nesse sentido, a TI é extremamente relevante, pois abrange o processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de software, também envolvendo tanto aspectos humanos como administrativos e organizacionais.

O objetivo geral do trabalho é identificar qual é a contribuição da tecnologia da informação na gestão de restaurantes do Grupo Alfa. Entre os objetivos específicos, estão avaliar o sistema utilizado pelas empresas do Grupo Alfa para o desenvolvimento de seus serviços organizacionais; discutir os benefícios obtidos com a implantação desse sistema; identificar novas possibilidades de utilização do sistema em proveito da vantagem competitiva.

No caso de um restaurante, o cliente que o frequenta tem algumas expectativas envolvidas, entre elas um atendimento rápido e eficiente, opções de escolha, dentre outras, sendo essa a função primária da gestão de restaurante.

A presença da Tecnologia da Informação (TI) nas empresas tem acontecido por motivos estratégicos essenciais, uma vez que a competitividade requer maior domínio

das situações, aptidão para se ajustar às novas condições do mercado e maior competência para saber empregar novas tecnologias.

Nesse sentido, a pergunta-problema a ser respondida é:

- A Tecnologia da Informação (TI) auxilia na gestão dos restaurantes do Grupo Alfa e como isso é possível ?

Assim, de acordo com Mariotto (1991, p. 38), a “competitividade pode ser conceituada como a capacidade de uma empresa ser bem sucedida em mercados em que existe concorrência”, daí sua importância na gestão de restaurantes.

Também se acredita que o gestor de restaurante deva estar ligado à globalização, à competitividade, e à estabilidade, bem como possua como característica a eficiência, a capacidade de trabalho, saiba lidar com pessoas, tenha liderança, conhecimento, ética e responsabilidade, dentre outros.

Na administração de um restaurante é importante que todo o seu sistema operacional seja de boa qualidade e eficiente, por isso a tecnologia é um assunto de grande relevância.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os sistemas de informação possibilitam gerenciar toda a empresa, registrando e processando as informações e disseminando esses dados de maneira objetiva, segura, em tempo real. A vantagem, então, de se empregar uma TI é a consequente melhora no empreendimento.

2.1 Tecnologia da Informação

O termo Tecnologia da Informação (TI) serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação. A TI está fundamentada nos seguintes componentes (REZENDE, 2000):

- *Hardware* e seus dispositivos e periféricos;
- *Software* e seus recursos;
- Sistemas de telecomunicações;
- Gestão de dados e informações.

O conceito de Tecnologia da Informação (TI) “é mais abrangente do que os processamentos de dados” (KEEN, 1993). Trata-se de um conceito mais amplo, incluindo os sistemas de informação, o uso de hardware e software, telecomunicações, automação e recursos multimídia utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento (LUFTMAN, 1993; WEIL, 1992).

2.1.1 O uso da tecnologia da informação

Nesse sentido, acredita-se que o uso eficaz da TI e a integração entre sua estratégia e a estratégia do negócio vão além da ideia de ferramenta de produtividade, sendo muitas vezes fator crítico de sucesso. Hoje, o caminho para esse sucesso não se relaciona mais somente com o *hardware* e o *software* utilizados, ou ainda com metodologias de desenvolvimento, mas com o alinhamento da TI com a estratégia e as características da empresa e de sua estrutura organizacional.

Algumas das razões que levaram à disseminação do uso da TI:

- Única maneira de fazer determinado trabalho;
- Melhorar processos internos;
- Aplicar controles melhores;
- Reduzir custos;
- Melhorar a qualidade e disponibilidade das informações importantes interna e externamente à organização;

- Agregar valor aos serviços e produtos ofertados por uma organização.

De maneira geral, os diversos modelos analisados que tratam do papel da TI nas organizações podem ser classificados em quatro grupos, de acordo com Laurindo, Shimizu e Rabechini (2001):

- *De diagnóstico*: fornecem instrumentos e critérios para que seja diagnosticado o papel da TI nas organizações;
- *Prescritivos*: são aqueles que indicam padrões de *benchmark* a serem seguidos ou que relatam as melhores práticas relativas ao uso estratégico da TI;
- *Voltados para ações*: indicam procedimentos para o planejamento da TI e para a seleção de aplicações de TI a serem desenvolvidas de forma a trazer impactos positivos para o desempenho da organização;
- *Integrativos*: são aqueles que agregam vários elementos das abordagens acima formando uma estrutura mais ampla de análise.

Ainda consoante o que afirmam os autores, existe quatro modelos que tratam dos princípios da tecnologia da informação. Assim, o primeiro modelo de diagnóstico é o que é constituído de ferramentas que diagnosticam o papel da TI; o segundo, o modelo prescritivo relata a melhor técnica no uso de TI; o posterior modelo é o voltado para ações, que tem por objetivo indicar procedimentos para o melhor desempenho da organização; por último, tem-se o quarto modelo, o integrativo, cujo foco é analisar as abordagens para tornar uma estrutura mais ampla, por meio da agregação de vários elementos.

Beal (2001, p. 3) afirma que a principal vantagem que a tecnologia da informação proporciona às organizações seria:

a sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores. Os sistemas de informação mais modernos oferecem às empresas

oportunidades sem precedentes para a melhoria dos processos internos e dos serviços prestados ao consumidor final.

Nos dias atuais, o bom desempenho das instituições passou a depender de sua competência em inovar nas áreas de produtos, serviços e processos. Nesse sentido, a TI assume uma difícil função, possibilitando às organizações se transformarem rapidamente e levar essas mudanças ao mercado.

A necessidade de atuar em um ambiente dinâmico leva as empresas a necessitarem de concentração para obterem excelência operacional, o que demanda, entre outros requisitos, a disponibilidade de sistemas de informação integrados, confiáveis e de grande velocidade, além de outras tecnologias, com o objetivo de adquirir maior eficiência e controle operacional (BEAL, 2001).

2.1.2 O funcionamento do departamento de tecnologia de informação em uma empresa

É interessante entender que uma organização funciona baseando-se em seu setor de informática. Quanto à sua estrutura:

A unidade de TI precisa ter uma estrutura organizacional bem definida, com as responsabilidades de suas unidades organizacionais claramente estabelecidas, documentadas e divulgadas, e políticas de pessoal adequadas, quanto à seleção, segregação de funções, treinamento e avaliação de desempenho. Esta estrutura é necessária para que se gerencie racionalmente os recursos computacionais da organização, de modo a suprir as necessidades corporativas de informação de forma eficiente e econômica (BEAL, 2001).

Baseando-se nesse pressuposto é interessante entender que, normalmente, uma empresa é dividida, no que diz respeito ao departamento de informação, em administração, desenvolvimento suporte e aplicação, operações, suporte de produção, software de sistemas e redes, assuntos dissertados a seguir.

2.2 Gestão de TI

De acordo com Graeml (2000), as tecnologias, "[...] encurtam distâncias e permitem que máquinas assumam e executem com excepcional competência tarefas que exigiam muito esforço e tempo humanos".

Para Albertin (2000, p. 94), "o ambiente empresarial, tanto mundial quanto nacional, tem passado por inúmeras mudanças nos últimos anos, as quais têm sido diretamente relacionadas com a tecnologia de informação".

Importante mencionar que, a exemplo do que ocorria no passado, a administração do departamento de TI não é mais percebida como uma subfunção do Departamento de Pessoal ou de Administração, mas sim como uma separação corporativa, com um exclusivo Diretor Executivo, ou CIO (*Chief Information Officer*).

O desenvolvimento e suporte de aplicação é uma divisão destinada ao projeto, crescimento e manutenção de softwares aplicativos. Pode abranger diversas equipes de desenvolvimento, constituídas por analistas de sistemas, projetistas de sistemas e programadores.

As operações são autoras da organização e operação rotineira do hardware de computador e dos sistemas operacionais. Realizam serviços para as equipes de desenvolvimento de aplicativos e para os usuários de sistemas em operação.

O suporte de produção estabelece ligação entre o usuário, a divisão de operações e a divisão de comunicação de dados, oferecendo serviços na resolução de problemas e registro de defeitos. Esse Grupo Alfa também pode apresentar serviços de administração de banco de dados para as aplicações.

O Software de sistemas tem a incumbência de realizar a instalação e manutenção do software de sistemas, e pelos serviços de suporte de ordem técnica para o restante do pessoal de TI e usuários finais. Estão com a responsabilidade de prover para que o hardware e o software de sistema atuem com um desempenho excelente.

As redes dispõem serviços para os usuários do sistema que estejam enfrentando problemas de comunicação ou tenham o anseio de estabelecer uma comunicação com dispositivos ou usuários remotos. Eles são responsáveis pelo crescimento e conservação da rede de comunicação da organização.

Drucker (1980) afirma que, “nesses tempos uma empresa deve manter-se ágil, forte e sem gordura, capaz de suportar esforços e tensões e capaz também de se movimentar rapidamente para aproveitar as oportunidades”. Então, é possível concluir que a TI pode ser fundamental para o sucesso ou infelicidade de uma organização, auxiliando para que a empresa se torne eficiente, flexível e forte (ALBERTIN, 2001).

2.3 A análise da relação entre a empresa e a tecnologia

Um fenômeno que tem despertado o interesse de diversos estudiosos e os motivos que levam a essas transformações tem sido associado a várias causas. Embora, Brynjolfsson & Mendelson (1993) “relacionem algumas das maiores pressões competitivas, mudanças no gosto dos consumidores e disponibilização de novos recursos,” os autores afirmam que tais mudanças, na atualidade, são, de fato, provocadas, principalmente, pela rápida difusão da TI.

Três razões são usadas para embasar essa afirmação:

Primeiro, os avanços da TI são, ao mesmo tempo, atuais e exógenos; atuais porque muito dos fundamentos tecnológicos que habilitam a vasta estrutura da informação nos dias de hoje foram desenvolvidos menos que uma geração atrás; e exógenos, pois o desenvolvimento se deu muito mais pelo progresso em áreas de conhecimento externas às organizações, do que pela demanda dos negócios. Segundo, o crescimento nos investimentos de TI é de grande magnitude, gerando o que se denomina de “explosão da informação” (sobrecarga de informações recebidas). Terceiro, a existência de uma tendência básica de que deve haver uma associação entre os custos para gerenciar a informação e a organização da atividade econômica que justifique os custos envolvidos (CAMPOS & TEIXEIRA, 2004).

Então, os avanços da TI, além de atuais tiveram também, momentaneamente, um crescimento baseado em fatores externos às organizações, mais do que pela exigência dos negócios. O desenvolvimento nos investimentos de TI é grandioso,

provocando até excesso de informações. Outro aspecto discutido é a necessidade de haver uma associação entre os custos que dirija a informação e a organização do exercício econômico que fundamente os custos participantes.

Orlikowski (1992) avalia que na ligação entre tecnologia e organização, sobressaem-se diversas visões. A proposta é possibilitar uma nova evidência ao tema. Assim, fez-se uma contextualização do conceito da tecnologia fundada em dois aspectos: escopo – conceituado como a tecnologia contida, ou hardware, e papel ou função – que é a relação entre tecnologia e organização.

2.4 Tecnologia em restaurantes

Com o avanço da modernidade é cada vez mais comum que os restaurantes invistam em novas tecnologias visando melhorar seus serviços. Explica Jucá (2008): que a razão de modernizar esses empreendimentos está diretamente ligada à qualidade de atendimento ao consumidor, oferecendo-lhe mais rapidez e conforto.

Dessa forma, no tocante aos produtos eletrônicos utilizados pelos restaurantes, destacam-se os terminais de toque. E nesse sentido, conforme Jucá (2008):

Os terminais e as comandas eletrônicas estão bem mais acessíveis, e serviços como o Colibri Business Intelligence, que permite o gestor do estabelecimento acessar informações do PDV de qualquer lugar via internet, por um preço mensal, também são boas alternativas para os donos de restaurantes.

É um ponto na somatória (a tecnologia), mas o que conta é o atendimento, o ser humano, o olho no olho.

Os restaurantes e semelhantes estão classificados entre os empreendimentos mais volumosos, em meio aos três milhões de micro e pequenas empresas do Brasil, muitas delas trabalhando informalmente (MARICATO, 2001).

No contexto desses estabelecimentos, são colocados em evidência aqueles que são considerados diferenciados, ou seja, os que atingem a capacidade de disponibilizar um produto, serviço, decoração ou qualquer condição de qualidade superior.

Segundo avalia Porter (1989):

Uma empresa diferencia-se da concorrência, quando oferece alguma coisa singular valiosa para os compradores além de simplesmente oferecer um preço baixo. A diferenciação permite que a empresa peça um preço-prêmio, venda um maior volume do seu produto por determinado preço ou obtenha benefícios equivalentes, como uma maior lealdade do comprador durante quedas cíclicas ou sazonais.

A diferenciação não pode ser compreendida se a empresa for considerada como um todo, pois ela provém das atividades específicas que uma empresa executa e do modo como afetam o comprador. A diferenciação surge da cadeia de valores da empresa.

Então, uma empresa que deseja ser um diferencial, precisa inovar em relação aos seus concorrentes, vender mais, mas igualmente, adquirir benefícios também. Exemplo disso é a fidelidade do comprador.

Assim, para que uma empresa possa alcançar a sofisticação reconhecida por suas seções de mercado, é indiscutível que esta apresente informações que orientem as tendências do seu setor, para isso, deve empregar sistemas informatizados.

Aubert e Blais (2000) analisam que:

A utilização de um sistema informatizado para as atividades da empresa permite utilizar dados coletados para duas das tarefas mais nobres e específicas do empreendedor: a supervisão das operações e o planejamento estratégico da empresa. Isso porque a informação conservada extrapola o fim único para o qual foi coletada. Assim, dados de vendas servem para analisar perfis de clientes ou para identificar os clientes mais fiéis; dados relativos a pagamentos feitos, para avaliar o planejamento das operações, o consumo de horas extras, a previsão de períodos de pico para recrutar mão-de-obra extra e assim por diante. O fato de dispor desses dados, facilmente acessíveis num banco de dados, permite reutilizá-los à vontade e melhorar a qualidade das práticas de gestão da organização.

Ter um banco de dados informatizado disponível e facilmente alcançável é muito importante para um estabelecimento garantir o seu sucesso, principalmente no diz respeito à agilidade e qualidade na gestão.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para analisar a contribuição da tecnologia da informação na gestão de restaurantes foi, além da pesquisa bibliográfica, uma observação sistemática, a qual aconteceu com o Grupo Alfa, onde o foco se centrou em avaliar o sistema empregado por tal organização, assim como discutir os benefícios obtidos com a implantação desse sistema e identificar novas possibilidades de utilização do sistema em proveito de vantagem competitiva.

Como forma de levantar dados para o desenvolvimento do estudo, foram utilizadas diversas literaturas sobre o tema, o que se caracteriza como pesquisa bibliográfica, a qual, segundo Marconi e Lakatos (2003), permite compreender que, se de um lado a resolução de um problema pode ser obtida por meio dela, por outro, tanto a pesquisa de laboratório quanto a de campo (documentação direta) exigem, como premissa, o levantamento do estudo da questão que se propõe a analisar e solucionar.

A pesquisa foi desenvolvida pelo método indutivo de análise qualitativa. Esse tipo de método é um processo mental por intermédio do qual, partindo de particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Portanto, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que as premissas nas quais se basearam (MARCONI & LAKATOS, 2003).

Por meio da observação sistemática, foi possível verificar que a tecnologia da informação exerce muita influência positiva no processo gerencial dos restaurantes do Grupo Alfa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base no estudo aplicado às empresas Alfa, a tecnologia da informação tem grande importância na gestão dessas empresas. Estão dentre as principais vantagens

do emprego da TI, a rapidez no atendimento e segurança das informações dos dados armazenados.

Consoante que fora abordado por Graeml (2000), a tecnologia encurta distâncias, o que proporciona às organizações maior agilidade em suas operações e maior domínio do gerenciamento de suas informações.

Por conseguinte, vale dizer que ser destaque no mercado, como avalia Porter (1989), é uma consequência do emprego da TI pelas organizações, as quais acreditam, cada vez mais, que o sucesso em seus empreendimentos se deve, em grande parte, à tecnologia existente nos dias atuais.

Na gestão do restaurante, é importante que o gestor tenha domínio da informática, esteja sempre atualizado em relação à globalização, uma vez que isso afeta crucialmente a questão da competitividade.

Essas técnicas relacionadas à tecnologia da informação são fatores decisivos para que uma empresa seja um diferencial no mercado. A qualidade e eficiência na gestão de um restaurante são identificadas por meio do desenvolvimento de um trabalho de excelência que conta com, além de sistemas informatizados, gestores competentes e capacitados.

O sistema utilizado pelas empresas Alfa é bastante favorável, uma vez que a empresa preza por ser um diferencial no mercado e também pelo desenvolvimento de seus serviços organizacionais.

Os benefícios obtidos pelas empresas com a implantação desse sistema são representados por um grande número de clientes que são fiéis ao bom atendimento, aos serviços encontrados e ao produto disponibilizado.

Objetivando a vantagem competitiva, essas empresas pensam que é importantíssimo o marketing por meio da tecnologia da informação, uma vez que isso fortalece a marca das empresas.

5 CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo geral realizar uma revisão bibliográfica acerca da importância da Tecnologia da Informação na gestão de restaurantes, especialmente de um grupo que aqui se designou de Alfa. Nesse sentido, vale dizer que a Tecnologia da informação contribui bastante com o sucesso das empresas do Grupo Alfa. Seria bastante falho o atendimento, caso não fossem empregados esses sistemas informatizados.

Os sistemas de tecnologia da informação auxiliam na gestão desse Grupo Alfa em muitos aspectos, como na praticidade do atendimento, rapidez de acesso às informações e dados, segurança, o que permitem que o Grupo Alfa venda mais, fator importante para a organização no que se refere à lucratividade e estabilidade.

Assim, verifica-se a tamanha importância da tecnologia da informação nas empresas Alfa, as quais podem ser consideradas organizações de sucesso por disponibilizarem um serviço de excelência.

Muitos gerentes e administradores verificam a necessidade de práticas de gestão integrada de TI e dos negócios da instituição. A elevação da complexidade, transformações nas tecnologias, grandes níveis de competição e a carência por flexibilidade tornam as pessoas e os processos tecnológicos recursos ainda mais relevantes.

Esse trabalho limitou-se à análise da importância da tecnologia da informação na gestão de restaurantes, não abordando aspectos ou análises financeiras, algo que pode ser desenvolvido e abordado por trabalhos futuros.

Por derradeiro é possível dizer e concluir, então, que investimento em tecnologia, para o Grupo Alfa, é sinônimo de melhoria nos serviços, por isso destacando-se com pertinência essa questão.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L. **O comércio eletrônico evolui e consolida-se no mercado brasileiro**. Revista de Administração de Empresas, V.40, n. 4 , p. 94-102, out./dez. 2000.

ALBERTIN, A. L. **Comércio eletrônico**: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação. 3^a.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BEAL, Adriana. Introdução à gestão de tecnologia da informação. 2Beal Educação e Tecnologia: 2001. Disponível em: http://www.2beal.org/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF Acesso em: 11. Mai. 2012.

BRYNJOLFSSON, E. & MENDELSON, H. **Information systems and the organization of modern enterprise**. Journal of Organizational Computing. December: Cambridge1993.

CAMPOS, Edna; TEIXEIRA, Francisco Lima C. Adotando a tecnologia: análise de implementação de sistemas de groupware. Janeiro 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a05.pdf>. Acesso em: 30 Mar. 2012.

DOLABELA, Fernando; FILION, Louis Jacques e seus colaboradores. **Boa Idéia! E Agora: plano de negócio, o caminho seguro para criar e gerenciar sua empresa**. São Paulo: Ed. Cultura Editores Associados, 2000.

DRUCKER, P. F. **Administrando em tempos turbulentos**. São Paulo: Pioneiras, 1980.

GRAEML, A. R. **Sistemas de informação**: o alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa. São Paulo: Atlas, 2000.

JUCÁ, Marcelo. Restaurantes investem em tecnologia para garantir melhor qualidade de atendimento ao público – gastronomia e negócios. Maio/2008. Disponível em: <http://gastronomiaenegocios.com/gn/home/tendencias/imprimir/44/restaurantes-investem-em-tecnologia-para-garantir-melhor-qualidade-de-atendimento-ao-seu-publico>. Acesso em: 30 Mar. 2012.

KEEN, P.G.W. Information Technology And The Management Theory: The Fusion Map. **IBM Systems Journal**, v.32, n.1, p.17-38, 1993.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Maria Eva. **Metodologia do trabalho científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LUFTMAN, J.N. **Applying the Strategic Alignment Model**. In: LUFTMAN, J.N. (ed.) *Competing in the Information Age – Strategic Alignment in Practice*. New York. Oxford University Press. p.43-69, 1996.

MARICATO, Percival. **Como Montar e Administrar Bares e Restaurantes**. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2001.

MARIOTTO, Fábio L. **O conceito de competitividade da empresa: uma análise crítica**. RAE, v.31, n.2, p. 37-52, abr./jun. 1991.

MENDES, J. V.; ESCRIVÃO FILHO, E. **Sistemas integrados de gestão (ERP) em pequenas empresas**. GESTÃO & PRODUÇÃO, v.9, n.3, p.277-296, dez. 2002.

NEVES, J. M. S, SANTOS, F. C. A. **Integrando a implantação de tecnologias da informação aplicadas à gestão da produção com estratégias de recursos humanos**. Revista Gestão Industrial, Ponta Grossa, v. 01, n. 03, p. 81-90, 2005.

ORLIKOWSKI, W. J. *The duality of technology: rethinking the concept of technology in organizations*. **Organization Science**, n.º. 3 p. 398-426, 1992.

PORTER, Michael E. **Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior**. 16. ed. São Paulo: Campus, 1989..

REZENDE, Denis A., ABREU, Aline F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. São Paulo: Atlas, 2000.